

Pavína Kvaššayová-ELITE reality
Stred 2202/40, 01701 Považská Bystrica

zapísaná v živnostenskom registri Okresného úradu v Považskej Bystrici,
č. živnostenského registra 330-17615
IČO : 45262608
(ďalej aj ako „RK“)

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. **Reklamačný poriadok upravuje** podmienky, spôsob, postup, kvalitu poskytovaných služieb, vyfakturovanej sumy odmeny, miesto vybavovania reklamácií a ďalšie podrobnosti o vybavovaní v reklamačnom konaní. Každý klient/spotrebiteľ má právo uplatniť u RK reklamáciu poskytnutej služby.
2. Pod pojmom **reklamácia** sa rozumie uplatnenie nároku spotrebiteľa na preverenie správnosti, kvality alebo rozsahu poskytovanej služby alebo uplatnenie zodpovednosti za vady služieb RK. Za reklamáciu sa nepovažuje sťažnosť spotrebiteľa, ktorá súvisí s neplnením alebo vadným plnením povinností tretej osoby, podnet spotrebiteľa na zlepšenie služieb RK alebo iná žiadosť, ktorej predmetom nie sú služby alebo činnosť RK.
3. **Realitnou činnosťou** sa rozumie akákoľvek činnosť, ktorá je ponúknutá spotrebiteľovi a to poskytovanie realitného poradenstva a sprostredkovanie kúpy, predaja a prenájmu nehnuteľností (ďalej aj ako „služby“).
4. **Klientom/spotrebiteľom** (ďalej aj ako „spotrebiteľ“) sa rozumie akákoľvek fyzická či právnická osoba, ktorej RK poskytuje svoje služby na základe vyššie uvedeného predmetu činnosti.
5. RK je povinná oboznámiť spotrebiteľa s obsahom platného Reklamačného poriadku a zároveň ho umiestniť na viditeľnom a spotrebiteľovi dostupnom mieste.
6. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v prevádzkarni RK - Centrum 2304, 017 01 Považská Bystrica, prípadne na uvedenej adrese aj písomne.
7. **Osoby určené vybavovať reklamácie** : Pavína Kvaššayová, Patrícia Selcová, Gabriela Slamková.
8. Poverená osoba spíše so spotrebiteľom o reklamacii, ktorá je u nej uplatnená, **reklamačný protokol** na aktuálne platnom formulári. Spotrebiteľ má právo na kópiu reklamačného protokolu.
9. RK je povinná viesť **evidenciu** o reklamáciách, ktorá musí obsahovať dátum uplatnenia každej reklamácie, dátum vybavenia každej reklamácie a spôsob vybavenia každej reklamácie.
10. Spotrebiteľ má pri uplatňovaní reklamácie práva podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka. Práva a povinnosti spotrebiteľa súvisiace s uplatnením a vybavením reklamácie upravuje § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.
11. Spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie rozhodne, ktoré z práv podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka si uplatňuje. Spotrebiteľ je povinný k reklamácií priložiť všetky dokumenty a dôkazy, ktoré preukazujú jeho tvrdenia, vrátane faktúry.
12. Právo zodpovednosti za vady poskytovanej služby, prípadne za nesprávne vyfakturovanú sumu odmeny, musí spotrebiteľ uplatniť bez zbytočného odkladu, t.j. čo najrýchlejšie, potom ako chybu zistí, avšak nie neskôr ako tridsať (30) dní odo dňa doručenia faktúry spotrebiteľovi, resp. odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.
13. V prípade, že spotrebiteľ neuplatní svoje právo v zmysle bodu 12. tohto reklamačného poriadku, tak márnym uplynutím tejto lehoty toto svoje právo zanikne.
14. Reklamácia bude RK **vybavená ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité, odborné a technické posúdenie služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa poverená osoba RK so spotrebiteľom písomne nedohodne inak.**

15. Pokiaľ RK uzná reklamáciu za oprávnenú, informuje o tom bezodkladne spotrebiteľa a vykoná na svoje náklady úkony, ktorými odstráni vady, ak sú odstrániteľné, a v prípade neodstrániteľných väd poskytne zľavu z ceny alebo nanovo poskytne dané služby.
16. Pokiaľ RK zamietne reklamáciu, informuje o tom bezodkladne spotrebiteľa a uvedie dôvod zamietnutia.
17. RK znáša **náklady** spojené s vybavovaním reklamácie. Týmto nie je dotknutý nárok RK na náhradu preukázateľne vynaložených nákladov súvisiacich s vybavovaním neoprávnenej reklamácie.
18. RK pri uplatnení reklamácie vydá spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (e-mailom), RK doručí potvrdenie o prijatí uplatnenej reklamácie spotrebiteľovi ihneď. Ak potvrdenie o uplatnení reklamácie nie je možné doručiť ihneď, doručí ho bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
19. RK zaisťuje ochranu poskytnutých osobných údajov spotrebiteľov v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení a ďalších dotknutých právnych predpisov.

POUČENIE O ALTERNATÍVNOU RIEŠENÍ SPOROV.

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na RK so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým RK vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že RK porušila jeho práva.

Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ak RK na jeho žiadosť odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, ktorej spotrebiteľ môže podať návrh na adrese: **Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27** alebo elektronicky na adrese: ars@soi.sk, adr@soi.sk.

Tento reklamačný poriadok **nadobúda účinnosť 1. 11. 2017.**

Považská Bystrica, dňa 1. 11. 2017

DODATOK Č. 1.

k Reklamačnému poriadku zo dňa 1.11.2017

bod. č. 19 sa mení a nový text znie:

RK zaisťuje ochranu poskytnutých osobných údajov spotrebiteľov v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení a ďalších dotknutých právnych predpisov.

Zmena nadobúda účinnosť dňom 25.5. 2018